

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

## ปริญา สัตยธรรม

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบสารสนเทศและองค์การ)  
คณะพัฒนาระบบสารสนเทศ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
พ.ศ.2550

หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด  
( EMPLOYEE JOB SATISFACTION: CASE OF YHS  
INTERNATIONAL LIMITED)

ชื่อผู้ศึกษา : นายปริญญา สัตยธรรม  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. บุษยา วีรกุล  
สถาบัน : คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ปีการศึกษา : 2550

---

### บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

การศึกษานี้ทำให้ บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมดในองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพนักงานทุกคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.บุษยา วีรกุล ที่ได้ชี้แนะแนวทางในการศึกษา ให้คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องทำให้สารนิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนจนสำเร็จไปได้ด้วยดี ทั้งนี้รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆของคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาการความรู้ให้กับผู้ศึกษาสำหรับใช้ประโยชน์ต่องานอาชีพและต่อสังคม รวมถึงเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่กรุณาเอื้อเพื่อให้การช่วยเหลือในการประสานงาน ตลอดระยะเวลาการศึกษาในสถาบันนี้ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณ คุณทัศนีย์ รอดบุญพา ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท วายเอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่ได้เปิดโอกาสให้เข้าไปศึกษาองค์กร รวมถึงพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น ซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้คงกลับไปสร้างประโยชน์ และเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

ในท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ทองเปี่ยม สัตยธรรม และพี่สาวคุณอุบลรัตน์ สมิงวรรณ ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุนในทุกสิ่งทุกอย่าง จนสามารถทำให้ประสบความสำเร็จในการศึกษาเช่นนี้

ปริญญา สัตยธรรม

2550

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
1.4 คำถามในการศึกษา	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา	4
1.6 วิธีการศึกษา	4
1.7 ข้อยกเว้นของการศึกษา	4
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.9 นิยามศัพท์	5

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	6
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1 รูปแบบการศึกษา	23
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	23
3.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	28
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	39
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	41
5.3 ข้อเสนอแนะ	45
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก ก ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	49
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	56
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบแบบสอบถาม	62
ประวัติผู้เขียน	66

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็น ที่มีผลต่อการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	12
ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	23
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจ	26
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ	27
ตารางที่ 3.4 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของคำถามในแต่ละด้าน	28
ตารางที่ 4.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมทุกด้าน	30
ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	31
ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงาน	32
ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพการทำงาน	33
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	34
ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านผู้บังคับบัญชา	35
ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน	36
ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมั่นคงใน การทำงาน	37

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นของความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	15
ภาพที่ 2.2 กระบวนการบนทัศนด้านทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและแนวคิดในการศึกษา

โดยปกติแล้วการศึกษาด้านการบริหารธุรกิจจะกล่าวถึง ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ Man: บุคคล Money: เงินทุน Material: วัสดุดิบ และ Method: วิธีการ โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัด และแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรที่สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในอัตราส่วนที่เหมาะสม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์”(Human Resource) เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุดิบที่ดี และมีราคาที่ถูกกว่าคู่แข่ง มีวิธีการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติเหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่ในองค์กร ก็อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา อาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เขจรันนท์, 2547:14)

ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ทุ่มงบประมาณ ในแนวทางในการคัดเลือก ดูแล และรักษาพัฒนาอย่างเต็มที่ยอมส่งผลที่เป็นรูปธรรมที่ทำให้ พนักงานที่อยู่ในองค์กรเกิดความรู้สึกที่ดี มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานอย่างทุ่มเทและพร้อมที่จะอุทิศให้กับองค์กรอยู่กับองค์กรตราบนานเท่านาน แต่ในทางกลับกันองค์กรที่มุ่งเน้นแต่ผลประโยชน์ประกอบเพื่อให้ได้ซึ่งผลกำไร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจต่อบุคลากรภายในองค์กร อาจส่งผลให้บุคลากรไม่มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กร ไม่มีความรักความผูกพัน ขาดความทุ่มเทกระตือรือร้นในการทำงาน และมีโอกาสที่จะออกไปแสวงหาองค์กรที่เหมาะสมต่อไป การดูแลรักษาและการสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรให้มีความรัก ความเต็มใจและความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กร จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรกๆ เพื่อป้องกันไม่ให้อุตสาหกรรมที่มีฝีมือและมีคุณภาพ

จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543:124) ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้าง



ความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ต่อไป

นอกจากนี้ เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 105) ได้กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน โดยกล่าวถึง “ความพึงพอใจ..นำมาซึ่ง... การปฏิบัติงาน ” ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนงานพอใจในงานที่เขากระทำ ผลผลิตที่ได้จะสูงขึ้นด้วย การแปลความหมายของ Herzberg ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ และกลุ่มที่สร้างความพอใจ โดยสรุปองค์ประกอบของกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นสาเหตุหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน การสร้างสิ่งที่เราเรียกว่า สิ่งสร้างความพึงพอใจไว้ในงาน การเพิ่มผลผลิตก็จะตามมา และยังได้กล่าวถึง “ การปฏิบัติงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ” ความเคลื่อนไหวทางด้านมนุษยสัมพันธ์ได้ยืนยันว่า การมีความพึงพอใจในระดับสูงนั้นมีผลมาจากการได้ปฏิบัติงานที่สูง แต่แนวความคิดนี้ได้รับการโต้แย้งภายหลังการปฏิบัติงาน-ความพึงพอใจในความคิดของ Porter และ Lawler ย้ำถึงความสำคัญของการเปลี่ยนในด้านความพยายามและการกระทำการปฏิบัติงานว่าเป็นสาเหตุของการแปรเปลี่ยนความพอใจในงาน

การประกอบกิจการใดก็ตามถ้าบุคคลที่ประกอบกิจการนั้น มีความต้องการหรือมีความพึงพอใจในงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับความต้องการหรือได้รับความพึงพอใจ ก็จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในอาชีพมากขึ้น ทำให้งานมีประสิทธิภาพและดำเนินไปด้วยดี ซึ่งจะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัท ฯ ผู้ผลิตและติดตั้งงานสถาปัตยกรรมที่ผลิตจากอลูมิเนียม สำหรับอาคารทั่วไปโดยเน้นเฉพาะอาคารสูง เช่น ประตูหน้าต่าง และผนังกระจก CURTAIN WALL และมีโรงงานซึ่งเป็นบริษัทในเครือชื่อ บริษัท สยามเม็ททัล จำกัด ก่อตั้งในราวปี พ.ศ. 2466 ดำเนินธุรกิจทางด้านอลูมิเนียม ในรูปของห้างหุ้นส่วนสามัญในชื่อของ เบ็ ย่ง ฮง เส็ง ซึ่งผลิตภัณฑอลูมิเนียมต่าง ๆ ของ เบ็ ย่ง ฮง เส็ง ได้รับความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของชาวไทยมาโดยตลอด เนื่องจากได้มีการค้นคว้าพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ปี พ.ศ. 2534 ร่วมลงทุนกับบริษัท ซินนิคเก้ จำกัด จากประเทศญี่ปุ่นผู้นำทางด้านอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างของ ไนนาม บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มาจนถึงปัจจุบัน

ด้วยลักษณะของธุรกิจประเภทที่ต้องมีบุคลากร ที่มีความชำนาญในด้านการออกแบบและติดตั้งผนังกระจก ซึ่งกลุ่มวิชาชีพดังกล่าวมีผู้ชำนาญการอยู่จำนวนจำกัดเมื่อเทียบกับความต้องการในตลาดแรงงาน และปัจจุบันบริษัท ฯ มีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานในกลุ่มวิชาชีพดังกล่าวค่อนข้างสูงถึง 17 – 20% (ระหว่างปีพ.ศ. 2547 – 2549) ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียรายได้ (พิจารณาข้อมูลจากรายงานประจำปีของบริษัท ฯ ระหว่างปีพ.ศ. 2547 – 2549) และส่วนแบ่งทางการตลาดลดลง 14 – 21 % จากการที่ต้องจ่ายเบี้ยปรับอันเกิดจากความล่าช้า

ไม่สามารถส่งมอบงานได้ทันตามกำหนดเป็นเงินจำนวนหลายล้านบาทต่อปี จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทว่าเป็นอย่างไร

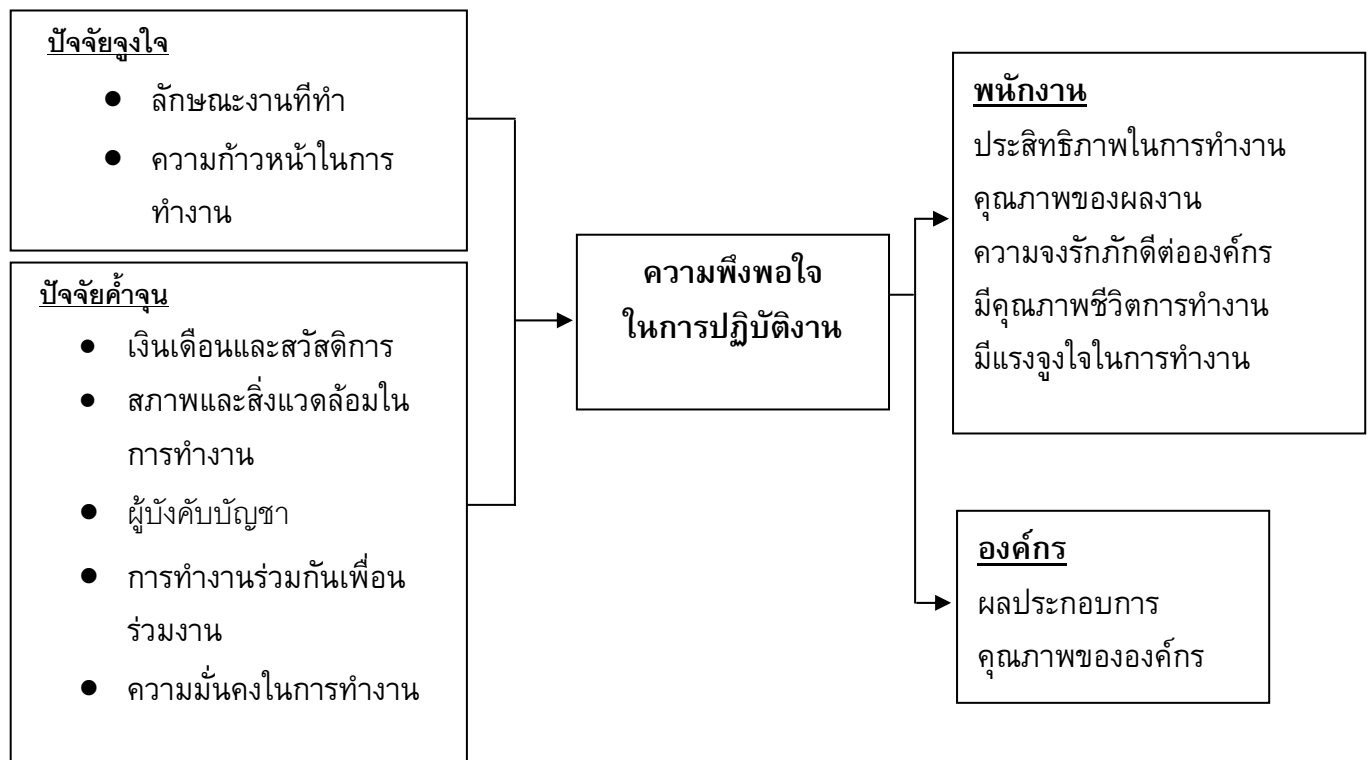
ดังนั้นผลจากงานวิจัยนี้จะทำให้สามารถทราบถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในแต่ละด้านที่สำคัญ สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด
2. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

## 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยการนำแนวคิดจาก ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1.4 คำถามในการศึกษา

1. พนักงานของ บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านอยู่ในระดับไหน
2. ปัญหาและสิ่งที่ทำให้พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

#### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง พนักงานในระดับตำแหน่งต่างๆในบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน
3. ระยะเวลาศึกษา ในช่วงเดือน มีนาคม – พฤษภาคม 2550

#### 1.6 วิธีการศึกษา

1. เป็นการศึกษาโดยวิธีการการสำรวจจากความคิดเห็นโดยการใช้แบบสอบถามพนักงานในระดับตำแหน่งต่างๆในบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อนำมาประมวลผลหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้าน
2. การศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความทางวิชาการ สารนิพนธ์ ภาคนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ รวมถึงข้อมูลต่างๆของบริษัท

#### 1.7 ข้อจำกัดของการศึกษา

1. สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้เลือกศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เท่านั้น ผลการศึกษาจึงอาจไม่ครอบคลุมถึงบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน มีจำนวนพนักงานที่ใกล้เคียงกับจะมีระดับความพึงพอใจที่เหมือนกัน
2. ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และสภาพแวดล้อมซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้คำตอบที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในขณะที่ศึกษา หากมีการศึกษาใหม่ซึ่งเวลาในการศึกษาและปัจจัยต่างๆที่แตกต่างกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เป็นต้น ผลการศึกษาอาจได้ประเด็นที่แตกต่างออกไปจากการศึกษาครั้งนี้

#### 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

2. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารและดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
3. ผลจากการศึกษาจะได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ปรับปรุง อันจะเป็นผลดีต่อบริษัทฯ ยิ่งขึ้น

## 1.9 นิยามศัพท์

“บริษัทฯ” หมายถึง บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

“ความพึงพอใจในการทำงาน” (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

“เงินเดือนและสวัสดิการ” หมายถึง ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส มีสวัสดิการที่เหมาะสมและยุติธรรม มีอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตลาดแรงงาน

“ลักษณะงาน” หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำในปัจจุบัน มีตำแหน่งและปริมาณงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ

“สภาพการทำงาน” หมายถึง ความพึงพอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ที่บริษัทจัดให้ในปัจจุบัน การจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดส่วน มีระเบียบและนโยบายกำหนดไว้อย่างถูกต้อง มีความสะดวกในการเดินทาง มีความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

“ความก้าวหน้าในการทำงาน” หมายถึง ความพึงพอใจในตำแหน่งปัจจุบันทำให้มีความก้าวหน้า ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้มากขึ้นอยู่เสมอ ระบบการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม

“ผู้บังคับบัญชา” หมายถึง ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดเป็นกันเอง ช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่เมื่อมีปัญหา ปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีเหตุมีผล ทำงานอย่างมีระบบแบบแผน

“เพื่อนร่วมงาน” หมายถึง ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในด้านการงานและส่วนตัวเสมอ รู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงานเสมอและยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานเสมอ

“ความมั่นคงในการทำงาน” หมายถึง ความรู้สึกที่ทำงานกับบริษัทที่มีความปลอดภัย มั่นคง มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ไม่มีความคิดที่จะย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลาย ดังนี้

ผู้เสนอแนวคิด	คำนิยามและความหมาย
Smith (1965 อ้างใน เทวินทร์ กองพร, 2541 : 41)	เป็นการบ่งบอกระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวถึงอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและสภาพแวดล้อม
Morse (อ้างใน ยุวนิต ฉายสุวรรณ, 2548: 5)	ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมด ไปจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้
Vroom (1964 อ้างใน อารี เพชรผุด, 2530)	ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน คำว่าทัศนคติต่องาน (job attitudes) อาจใช้แทนกันได้กับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติทางบวกที่มีต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและทัศนคติทางลบที่มีต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน
เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98)	ภาวะของความรู้สึกที่ดี หรือภาวะของอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ภาวะความรู้สึกที่ดีนี้จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการทำงานของบุคคลนั้น ได้ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคลมากน้อยเพียงใด

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2541 : 125)	ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานใน ทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทนผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผล ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อ ความสำเร็จและความเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร
---	---

จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว พอสรุปความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพการทำงานดี สวยงาม ระบบงานดี เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

### **2.1.2 องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน**

ตามแนวคิดของ Edwin Locke (1968 อ้างในวิจารณ์ คงคาน้อย, 2547:10-11) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1.งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็มีความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2.ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ

3.โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4.การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5.ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

6.สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

7.หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ

8.เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

9.องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผน นโยบายแน่นอนหรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

นอกจากนี้ Ghiselli และ Brown (1955: อ้างในยุวนิต ฉายสุวรรณ, 2548: 6) ได้อธิบายว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

### **2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972 อ้างใน นิมะ หุตะาคม 2541: 10) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable)

### ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานได้แก่

1. ประสบการณ์ จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานจนมีความชำนาญในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ
2. เพศ มีความเกี่ยวข้องกัลป์ลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย
3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะในงานหลาย ๆ ด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงานจะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ
4. อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย
5. เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงานจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น
6. เซาร์ปัญหา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเซาร์ปัญหาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเซาร์ปัญหาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเซาร์ปัญหาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน
7. การศึกษา มักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป
8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร
9. ระดับเงินเดือน จากผลการวิจัยพบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่ระดับเงินเดือนต่ำ
10. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน



11. ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีไม่มีความสนใจในการปฏิบัติงาน

#### ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

1. ลักษณะงาน ได้แก่ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทาย ความสามารถ สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน
2. ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงานและความชำนาญในงานที่ทำเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ และเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
3. ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย
4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกล เดินทางไม่สะดวก สภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน
6. สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ที่มีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน
7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไรและควรจะทำอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

#### ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง

2. รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นและดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป
3. ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
4. โอกาสความก้าวหน้า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ คนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว
5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
6. สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ
7. เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
8. ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง เป็นต้น
9. การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่นิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน
10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย
11. ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหารจะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื้อที่ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย
12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่มีผลต่อการทำงาน	องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ เวลาในการทำงาน สติปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ รายได้	ประเด็นด้านงานบุคคล ได้แก่ การวิเคราะห์งาน การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน	
	ประเด็นพนักงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน ซึ่งมาจากคุณภาพชีวิต ความกดดันในงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ความปลอดภัยในงาน	ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคงปลอดภัย
ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีความน่าสนใจ ทำความยากความสามารถ มีทักษะในการทำงาน ฐานะวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน	ประเด็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ระบบการทำงาน สถานที่ทำงาน สภาพความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	สถานที่ทำงาน สภาพการทำงาน ลักษณะความน่าสนใจของงาน
ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึงความมั่นคงในงาน ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ อำนาจหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน	ประเด็นด้านองค์กร ได้แก่ การสื่อสารระหว่างพนักงาน กลุ่มในการทำงาน ภาวะผู้นำ นโยบาย และโครงสร้างขององค์กร	โอกาสความก้าวหน้าในงาน การควบคุมบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร

## 2.1.4 ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 อ้างใน กิ่งแก้ว สุนทรปิติภักดิ์และอภิรดี ศานติศาสน์ 2547:23-24)

1. ผลของความพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน วุฒิชัย จำนงและปภาวดี ดุลยจินดา(2527:542) สรุปไว้ดังนี้

1.1 อัตราการเข้าออกจกงาน (Turnover Rate) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคคลมีความพึงพอใจการทำงานมากเพียงใด อัตราการเข้าออกจกงานยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจนโดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้น บุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลิกงานที่ทำได้มากกว่า ดังนั้น การเข้าออกจกงานของบุคลากร จึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเพียงใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้บุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ถึงความไม่พึงพอใจของบุคลากร

2. ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน Seashore และ Taber (อ้างใน อารี เพชรผุด, 2530 :55) สรุปไว้ดังนี้

2.1 ผลกระทบต่อส่วนบุคคลคือมีผลกระทบทั้งร่างกาย และจิตใจโดยทางร่างกายจะแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืมขาดสมาธิในการทำงาน

2.2 ผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน

2.3 ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อยหรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจ การเมืองก็จะกระทบกระเทือนคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลง

จากแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของบุคลากรด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลงมีการขาดงาน การลาออกจกงาน หรืออาจก่อให้เกิดอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย

ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

## 2.2.ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) โดย Maslow (1970 อ้างในจุฑารัตน์ เฟิงมาก, 2548: 14-16) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยา ในทฤษฎีอธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปสูง แบ่งเป็นขั้นเป็นตอน (ดูในภาพที่ 2.1) คือ

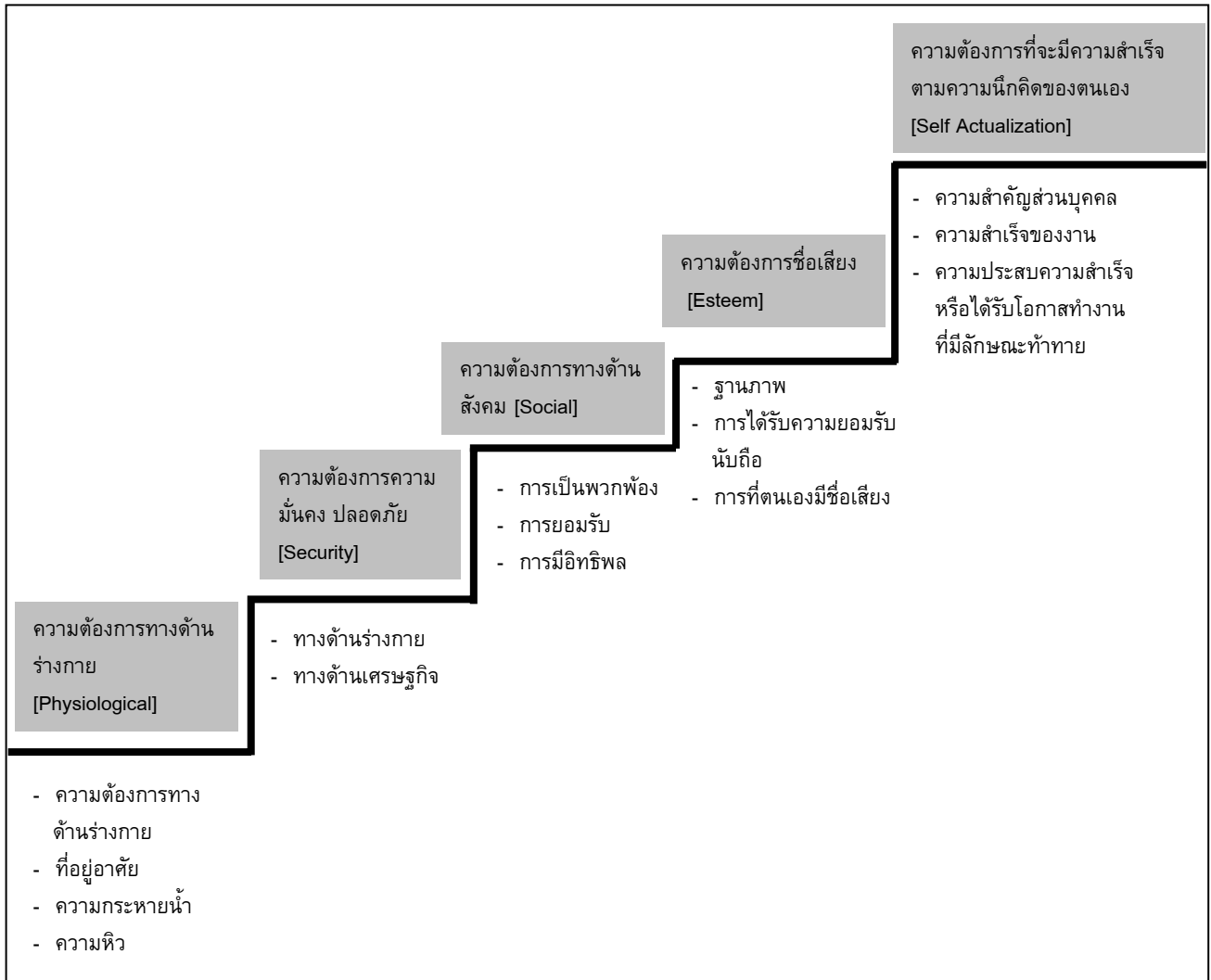
1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.ความต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง (Security of Safety Needs) หากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคง หมายถึงความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3.ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังที่ได้รับการตอบสนองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่รวมกัน และได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4.ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5.ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-realization Needs) ลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิต ความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงสุดในทัศนะของตน



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

Maslow มีข้อสังเกตที่เกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

1.หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับความพอใจที่ขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2.หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนแต่ละระดับ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จะเห็นได้ว่า ความต้องการในสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดตกบกพร่องของมนุษย์ทุกคน จะมีความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกในระดับที่สูงกว่า แต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าแต่ระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุความต้องการระดับสูงสุด คือ ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

### **2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)**

Herzberg และคณะ (1959 อ้างในธงชัย สมบูรณ์, 2549 : 287-291) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี จึงเกิดความพึงพอใจและปลื้มปิติในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึงโอกาสจะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินการหรือความยุติธรรมในการบริหาร

กระสวนกระบวนทัศน์ด้านทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และสามารถนำมาแสดงประกอบให้ชัดเจนได้โดยการนำเสนอผ่านทางแผนภูมिนี้



<p>ความพอใจในระดับสูง</p>	<p>พื้นที่ของความพอใจ</p>	<p><b>ปัจจัยจูงใจ</b>          ความสำเร็จ          การยกย่อง          ความรับผิดชอบ          ลักษณะงาน          การเจริญเติบโต</p>	<p>ปัจจัยจูงใจจะมีอิทธิพลต่อระดับของความพอใจ</p>
<p>ไม่ใช่ทั้งความพอใจและความไม่พอใจ</p>	<p>พื้นที่ของความไม่พอใจ</p>	<p><b>ปัจจัยสุขอนามัย</b>          สภาพแวดล้อมในการทำงาน          ผลตอบแทนและความมั่นคง          นโยบายของบริษัท          ผู้บังคับบัญชา          ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</p>	<p>ปัจจัยสุขอนามัยจะมีอิทธิพลต่อระดับของความไม่พอใจ</p>
<p>ความไม่พอใจในระดับสูง</p>			

ภาพที่ 2.2 กระสวนกระบวนการทัศนด้านทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของ Herzberg และคณะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มีความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานใดผู้บริหารได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็ไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg เชื่อว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงาน ลงมาจนถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม ก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้น

ทฤษฎีเฮอริชเบอร์ก จึงเสนอว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจ เขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองทฤษฎี ที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่าความต้องการระดับต่ำ 3 ประการของ Maslow คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม เปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยห้าของ Herzberg ส่วนความต้องการระดับสูงของ Maslow คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจูงใจของ Herzberg

### **2.2.3 ทฤษฎีให้ได้มาซึ่งความต้องการ (Acquired Need Theory)**

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการอื่นๆ ถูกพัฒนาขึ้นโดย David McClelland ทฤษฎีให้ได้มาซึ่งความต้องการ แสดงให้เห็นถึงประเภทความต้องการที่หามาในระหว่างช่วงชีวิตของแต่ละคน ในทางตรงข้าม คนไม่ได้เกิดขึ้นมาพร้อมความต้องการเหล่านี้ แต่เขาอาจจะเรียนรู้ความต้องการผ่านประสบการณ์ในชีวิตของพวกเขา McClelland (1985 อ้างในวิเชียร วิทยอุดม, 2548: 108-109) แสดงให้เห็นความต้องการของคนเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งยากให้สำเร็จลุล่วง และให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของความสำเร็จที่สูง มีความชำนาญในงานที่ซับซ้อน และมีความเหนือกว่าคนอื่น
2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคล หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและสร้างความเป็นมิตรอบอุ่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) ความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น มีความรับผิดชอบเพื่อคนอื่นและมีอำนาจเหนือคนอื่น ๆ

ในทฤษฎีความต้องการของ McClelland ทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละอย่างของความต้องการทั้งสามอย่างมีระดับที่แตกต่างกัน สามารถนำมาถึงความสัมพันธ์กับความชื่นชอบหรือความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลที่สูงจะมีความชอบทำงานที่มีความรับผิดชอบโดยลำพังคนเดียว มีเป้าหมายที่แน่นอนและผลการปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ผู้ที่มีความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะถูกชักนำเข้าสู่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและโอกาสทางสังคม ส่วนผู้ที่มีความต้องการมีอำนาจในระดับที่สูง จะพยายามมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ ชื่นชอบการออกคำสั่งและการยอมรับ หากมีความต้องการเหล่านี้แล้วจะเป็นไปได้ที่จะช่วยปรับตัวบุคคลให้เกิดแนวทางความต้องการ เพื่อที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในงานต่างๆ

ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลนั้น หัวใจที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารต้องรู้จักหาวิธีการจูงใจลูกน้องที่มีความต้องการสูง ต้องมีบทบาทที่สร้างสรรค์ที่เหมาะสมที่จะสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการของลูกน้องและในขณะเดียวกันต้องตอบสนองความต้องการขององค์กรด้วย

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับล่าง ซึ่งเป็นแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow จะสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับล่างก่อน ที่จะเปลี่ยนแปลงเป็นความต้องการในระดับสูง ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะเน้นถึงการขจัดความไม่พึงพอใจออกไปและสร้างแรงจูงใจต่อพนักงาน McClelland ได้อธิบายถึงพฤติกรรมจูงใจที่แตกต่างที่พวกเขาอยากจะได้มา ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของพวกเขาในการทำงาน ทฤษฎีความเสมอค่าของ Stacy J. Adams เสนอว่าพนักงานจะเปรียบเทียบผลงานของตนเอง เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งเข้ากับต้นทุนที่ลงแรงไป เช่น ความพยายามในการทำงานและประสบการณ์หรือเปรียบเทียบกับคนอื่นด้วย ส่วนทฤษฎีการจูงใจของ Porter-Lawler จะแยกให้เห็นถึงรางวัลภายในและรางวัลภายนอกที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจ โดยการเปรียบเทียบรางวัลที่พวกเขาได้รับจริงกับความพยายามที่พวกเขาได้ใช้ไป พนักงานที่รับรู้ว่ามีค่าแตกต่างก็จะพยายามปรับให้มีความเท่าเทียมกัน ทฤษฎีความหวังของ Victor Vroom ได้นำทฤษฎีมาประยุกต์เข้ากับการจูงใจในสถานที่ทำงาน ทฤษฎีความคาดหวังนั้นที่พื้นฐานความคิดมาจากแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้กับความคาดหวังของพวกเขาก็จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน เขาได้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารต้องเพิ่มความคาดหวังในพนักงาน วิธีการและเป้าหมายอันจะนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ทฤษฎีการสร้างเป้าหมายของ Edwin Locke ให้เห็นว่าผู้บริหารสามารถจะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ โดยการตั้งเป้าหมายที่เจาะจงซึ่งมีความยากพอสมควรและเป็นที่ยอมรับของพนักงานได้

### 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยนี้ พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

<p>จุฑามาศ โพรศิริ (2549)</p>	<p>ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่าบริษัทได้นำแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และกำหนดนโยบาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg และแนวคิดของ Gallup Path มาเป็นพื้นฐานในการประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร เพื่อให้พนักงานและองค์กรประสบความสำเร็จรวมทั้งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่อไปในอนาคต นอกจากนี้พบว่า หลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจใน</p>
-----------------------------------	---

	<p>การปฏิบัติงาน คือ การพัฒนาความก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่เป็นธรรม และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน นอกจากนี้พบว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีส่วนสำคัญมากในการสร้าง หรือกำหนดแนวนโยบายให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการจัดการความพึงพอใจ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบคืออัตราการลาออกของพนักงานสูง เนื่องจากสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจคือความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>
<p>อิศราภรณ์ เดชวรรณ (2548)</p>	<p>ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องประดับ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท แอลฟา คราฟท์ เวิร์ค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงสุด รองลงมาคือลักษณะงาน รายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่ำสุดตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ และอายุงาน โดยพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานชาย และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ระดับการศึกษาของพนักงาน อายุและระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างเรื่องความพึงพอใจ ซึ่งจากผลการศึกษาทำให้เห็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการ 1) บริษัทควรจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน และ 2) บริษัทควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ใหม่ เพื่อความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน</p>
<p>กิงแก้ว สุนทรพิติภัทร และอภิรดี ตานติศาสน์ (2546)</p>	<p>ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชัน จำกัด การศึกษาพบว่า พนักงานส่วนมากเป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 26 -30 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 2 ปี ระดับปัจจัยที่พนักงานแสดงความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยที่มี</p>

	<p>อิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาจาก 5 ปัจจัยแรกที่มีระดับคะแนนสูงสุดเรียงลำดับมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยผลตอบแทน ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านทักษะในการทำงาน ปัจจัยด้านการมอบหมายงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านระยะเวลาในการเดินทาง ปัญหาและอุปสรรคที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การขาดการสื่อสาร ค่าตอบแทน การไม่ได้รับการยอมรับ ฐานะความมั่นคงของบริษัท และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</p>
<p>พรพรรณ ลิ้มปญฺ์ทัย และคณะ(2548)</p>	<p>ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาโรงงานแปรรูป(ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ อายุงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พบว่าแผนงานที่มีความแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เหมาะสม พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์การทำงาน ชุดทำงาน และการดูแลสุขภาพของพนักงานในระดับปานกลางถึงมาก และมีความพึงพอใจมากขึ้นถ้าบริษัทเพิ่มสวัสดิการในด้านรถรับ-ส่ง ชุดทำงานและหอพักฟรี พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และการปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น รถรับ-ส่ง ชุดทำงาน และหอพักฟรี ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากขึ้น และการลาออกส่วนใหญ่ไม่ใช่การลาขาด แต่มีการกลับเข้ามาทำงานใหม่ ซึ่งปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการกลับเข้ามาทำงานใหม่ ได้แก่ สถานที่ทำงานใกล้บ้าน และบริษัทมีความมั่นคง</p>

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

ในบทนี้จะได้นำเสนอวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ คือรูปแบบการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง กรอบแนวคิดในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของ บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ระดับตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการแผนกลงมาถึงพนักงาน จำนวน 113 คน โดยมีรายละเอียดคุณสมบัติต่างๆของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน และเพศชายจำนวน 88 คน

อายุ อยู่ระหว่าง 19 - 71 ปี โดยมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน อายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 39 คน อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 41 คน อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 28 คน อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 2 คน อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 2 คน

วุฒิการศึกษา มีวุฒิการศึกษาระดับ ม.6,ปวช.,หรือต่ำกว่า จำนวน 38 คน ระดับปวส.,อนุปริญญาตรี จำนวน 28 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน

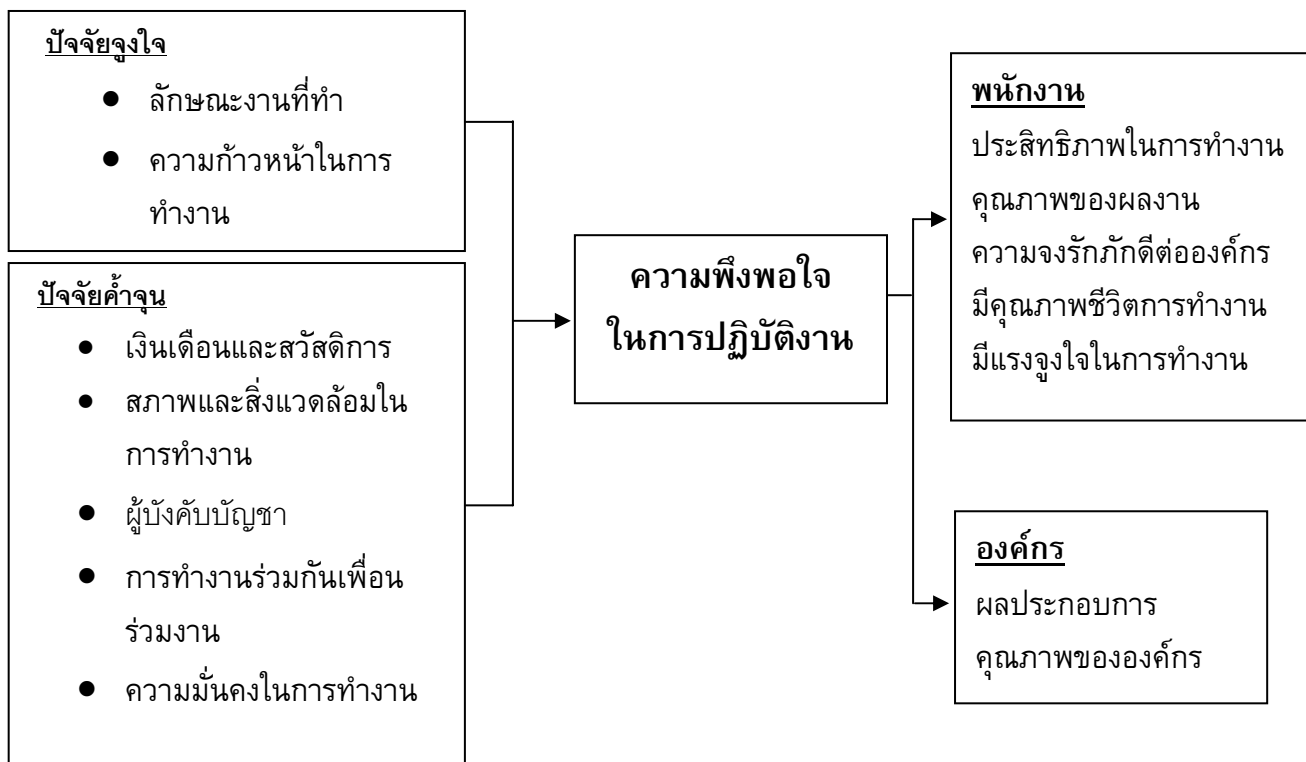
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 61 คน ปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 5 คน ปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 29 คน ปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 11 คน และปฏิบัติงาน 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน

**ตารางที่ 3.1** จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (n=113)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	88	77.9
	หญิง	25	22.1

อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 20 ปี	1	.9
	20-30 ปี	39	34.5
	31-40 ปี	41	36.3
	41-50 ปี	28	24.8
	51-60 ปี	2	1.8
	60 ปีขึ้นไป	2	1.8
	Min 19 max 71	X 35.66	SD .058
วุฒิการศึกษา	ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า	38	33.6
	ปวส. อนุปริญญา	28	24.8
	ปริญญาตรี	41	36.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.3
ระยะเวลาทำงาน (ปี)	น้อยกว่า 5	61	54.0
	5-10	5	4.4
	11-15	29	25.7
	16-20	11	9.7
	21-25	3	2.7
	มากกว่า 25	4	3.5
		X 8.56 S.D. 7.938	Min 1

### 3.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

**3.4.1 การศึกษาในครั้งนี้** ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมทั้งดัดแปลงจากแบบสอบถามของผลงานวิจัยอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง (ดูในภาคผนวก ข) แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบบกำหนดข้อเลือกตอบ (Fix – Alternating Item) มีจำนวนทั้งหมด 47 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 37 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 1 ข้อ
2. ด้านลักษณะงาน จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 3 ข้อ



3. ด้านสภาพการทำงาน จำนวน 6 ข้อเป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 6 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน - ข้อ
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 6 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ
5. ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 8 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 1 ข้อ
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 5 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน 3 ข้อ
7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามในเชิงบวก จำนวน 4 ข้อ และคำถามในเชิงลบ จำนวน - ข้อ

### 3.4.2 เกณฑ์การให้คะแนน

คำถามที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแนวคำถามที่สร้างขึ้นตามวิธีการสร้างแบบวัดทัศนคติแบบมาตราส่วนประมาณค่ารวมของ Likert โดยใช้มาตราส่วนกำหนดระดับ (Rating Scale) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจ

การพิจารณาแบ่งช่วงระดับความพึงพอใจในงานแต่ละระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความ
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด(Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. ปัญหาและสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 3.4.3 การทดสอบเครื่องมือ

1. การหาความแม่นยำด้านเนื้อหา (Validity) ใช้แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจทานจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงาน บริษัท สยามเมททัล จำกัด (ซึ่งเป็นบริษัทในเครือที่เป็นฝ่ายผลิตกรอบอลูมิเนียมและกระจก) จำนวน 30 ชุด โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธีการของ Cronbach Correlation Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละปัจจัยดังนี้

จำนวนตัวอย่าง	=	30	ราย
จำนวนข้อคำถาม	=	47	ข้อ
Alpha	=	0.8996	

ด้าน	Alpha
เงินเดือนและสวัสดิการ	.8003
ลักษณะงาน	.8027
สภาพการทำงาน	.8061
ความก้าวหน้าในการทำงาน	.7425
ผู้บังคับบัญชา	.7680
เพื่อนร่วมงาน	.7953
ความมั่นคงในการทำงาน	.7992

ตารางที่ 3.4 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของคำถามในแต่ละด้าน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กรรมวิธีทางข้อมูลเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจะดำเนินการดังนี้

- 3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม และความคัดเลือกแบบสอบถามที่สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5.2 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์สถิติต่างๆที่ต้องการ
- 3.5.3 แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลเรียบร้อยแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลวิจัย
- 3.5.4 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่โดยการคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
  - 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ และแปรผลตามเกณฑ์ตัดสินใจที่ทำไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	น้อย
2.61- 3.40	ปานกลาง
3.41- 4.20	มาก
4.21- 5.00	มากที่สุด

## บทที่ 4

### รายงานผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ต้องการหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ของ พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานต่อไป ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 120 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 113 คน ในการนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

4.2 ปัญหาและสิ่งที่ทำให้พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ในการวิเคราะห์ผลของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ คือ 1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม 2) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แต่ละด้าน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

##### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) ด้านลักษณะงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ด้านสภาพการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ด้านความก้าวหน้าในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) ด้านผู้บังคับบัญชาความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ด้านเพื่อนร่วมงานความพึง

พอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และด้านความมั่นคงในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ดังตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมทุกด้าน (n = 113)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
1.เงินเดือนและสวัสดิการ	3.17	.77	ปานกลาง
2.ลักษณะงาน	3.74	.59	มาก
3.สภาพการทำงาน	3.41	.75	มาก
4.ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.34	.74	ปานกลาง
5.ผู้บังคับบัญชา	3.78	.69	มาก
6.เพื่อนร่วมงาน	3.73	.80	มาก
7.ความมั่นคงในการทำงาน	3.59	.78	มาก
ในภาพรวม	3.65	.57	มาก

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในแต่ละด้าน

##### 4.1.2.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เท่ากันกับในข้อเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) รองลงมา การปรับเงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10) และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ดังตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
1.พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	3.37	.79	ปานกลาง
2.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่	3.37	.75	ปานกลาง
3.การปรับเงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมา มีความเหมาะสม	3.26	.91	ปานกลาง
4.สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม ยุติธรรม	3.10	.88	ปานกลาง
5.อัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่ต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงาน	2.96	.70	ปานกลาง
รวม	3.17	.77	ปานกลาง

#### 4.1.2.2 ด้านลักษณะงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านลักษณะงานเรียงตามลำดับได้ดังนี้ พอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) มีความพอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะทำให้ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) งานที่ทำอยู่มีลักษณะไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) พอใจในหน่วยงานที่แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ส่วนในระดับปานกลาง คืองานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) และงานที่ทำอยู่ไม่บั่นทอนสุขภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ดังตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านลักษณะงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
6.พอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.88	.61	มาก
7.งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.82	.59	มาก
8.พอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ	3.76	.77	มาก
9.งานที่ทำอยู่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ	3.52	.78	มาก
10.งานที่ทำอยู่ไม่บั่นทอนสุขภาพ	3.20	1.00	ปานกลาง
11.พอใจในหน่วยงานที่แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน	3.45	.82	มาก
12.งานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไป	3.22	.82	ปานกลาง
รวม	3.74	.59	มาก

#### 4.1.2.3 ด้านสภาพการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านสภาพการทำงานเรียงตามลำดับได้ดังนี้ หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมา คือ กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงาน อยู่ในระดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) สำนักงานมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) และ พอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัท มีให้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ดังตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านสภาพการทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
13.พอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทมีให้	3.19	1.03	ปานกลาง
14.หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน	3.52	.84	มาก
15.สำนักงานมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ	3.27	.89	ปานกลาง
16.มีความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงาน	3.38	1.03	ปานกลาง
17.กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.41	.76	มาก
18.บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.35	.89	ปานกลาง
รวม	3.41	.75	มาก

#### 4.1.2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมา คือ เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ความพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) รองลงมา หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) การทำงานที่หน่วยงานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และในการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) ดังตารางที่ 4.5



**ตารางที่ 4.5** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
19.พอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า	3.52	.84	มาก
20.หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน	3.21	.87	ปานกลาง
21.พอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ	3.31	.96	ปานกลาง
22.การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม	3.12	.81	ปานกลาง
23.เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.50	.73	มาก
24.บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว	3.43	.79	มาก
25.จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้	3.19	.85	ปานกลาง
26.การทำงานที่หน่วยงานมีโอกาสก้าวหน้า	3.13	.83	ปานกลาง
รวม	3.34	.74	ปานกลาง

#### 4.1.2.5 ด้านผู้บังคับบัญชา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านผู้บังคับบัญชาทั้งหมด อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมา คือ พอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือแก้ไขเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) พอใจหัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณา

ความดีความชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) หัวหน้างานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษลูกน้องด้วยความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) หัวหน้าได้แจ้งความเคลื่อนไหวในงานให้ลูกน้องทราบเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และพอใจในประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ดังตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอส อินเตอร์ เนชั่นแนล ด้านผู้บังคับบัญชา

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลผล ระดับความพึงพอใจ
27.พอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน	3.81	.65	มาก
28.เมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษาชี้แนะ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ	3.80	.72	มาก
29.หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง	3.85	.67	มาก
30.หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษลูกน้องด้วยความยุติธรรม	3.52	.68	มาก
31.หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.58	.78	มาก
32.หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ	3.60	.79	มาก
33.หัวหน้าได้แจ้งความเคลื่อนไหวในงานให้ลูกน้องทราบเสมอ	3.48	.81	มาก
34.พอใจในประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน	3.41	.90	มาก
35.หัวหน้างานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	3.57	.81	มาก
รวม	3.78	.69	มาก

#### 4.1.2.6 ด้านเพื่อนร่วมงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านเพื่อนร่วมงานทั้งหมด อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) รองลงมา เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) เพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีกันดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และเพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านเพื่อนร่วมงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
36.เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี	3.91	.79	มาก
37.เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือเสมอ	3.69	.78	มาก
38.ได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.50	.58	มาก
39.เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงาน	3.48	.82	มาก
40.เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก	3.47	.94	มาก
41.เพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงาน	3.50	.89	มาก
42.เพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีกันดี	3.59	.87	มาก
43.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี	3.81	.71	มาก
รวม	3.73	.80	มาก

#### 4.1.2.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

จากการวิเคราะห์ผลเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านความมั่นคงในการทำงาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ) ส่วนในระดับปานกลางคือ ไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่น แม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และจะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ด้านความมั่นคงในการทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผลระดับความพึงพอใจ
44.การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง	3.70	.72	มาก
45.ไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า	3.38	.75	ปานกลาง
46.มีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท	3.59	.66	มาก
47.จะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ	3.20	.77	ปานกลาง
รวม	3.59	.78	มาก

## 4.2 ปัญหาและสิ่งที่ทำให้พนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้สรุปรวมจากความเห็นเพิ่มเติมของพนักงานที่ได้แสดงไว้ในแบบสอบถาม ปลายเปิด ได้นำมาสังเคราะห์ให้เป็นหมวดหมู่ได้ 3 หมวด ดังนี้

### 4.2.1 ปัญหาและสิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- ระบบการบริหารและนโยบายในการดูแลบุคลากรยังไม่ชัดเจน และไม่มีมาตรฐาน
- ความไม่ชัดเจนในการกำหนดหน้าที่การทำงานแต่ละตำแหน่ง
- ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างแผนก
- การจัดจำนวนคนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน
- ความปลอดภัยในการทำงานมีน้อยไม่มีเครื่องป้องกัน
- การจัดตำแหน่งหัวหน้างานที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงความสามารถ
- ที่ทำงานที่ Site งานไม่ถูกสุขลักษณะ ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีเพียงพอ เหมาะสม และสถานที่ทำงานสำนักงานใหญ่ยังไม่เป็นสัดส่วนเท่าที่ควร
- การสื่อสารภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน ยึดติดกับตัวบุคคลมาก
- สวัสดิการ ค่าใช้จ่าย สำหรับพนักงานประจำ site มีไม่เหมาะสมและจูงใจ
- การบริหารดูแลงานของหัวหน้างาน ความเป็นกันเองไม่ค่อยมี
- เพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความตึงเครียดในการทำงาน
- หัวหน้างานไม่รับผิดชอบ เกี่ยงงาน โยนความผิดให้ลูกน้อง
- บริษัทให้ความสำคัญระหว่างพนักงานในสำนักงานและ site งานไม่เท่ากัน

### 4.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- เพิ่มสวัสดิการ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือ ประกันชีวิต
- ควรมีระบบการควบคุมดูแลผู้รับเหมาให้มีประสิทธิภาพ
- อยากให้หัวหน้างานมีเหตุผลและไม่ใช้อารมณ์กับลูกน้อง
- มี Work Flow การทำงาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน
- ควรเพิ่มรถขนส่ง หรือจัดให้มีรถยนต์บรรทุกประจำ site งานเพื่อใช้งานตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน
- มีการอบรมความปลอดภัย มีกฎลงโทษอย่างเป็นมาตรฐาน

- บริษัทควรให้ความสำคัญ เรื่องความปลอดภัย ด้านบุคลากร อุปกรณ์ กฎระเบียบ
- เงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบไม่ใช่ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษา
- ควรมีกฎระเบียบในการส่งพนักงานไปประจำ site งาน และปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความเป็นจริงในปัจจุบัน
- ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างแผนกเดือนละเพื่อการประสานงานและติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง
- การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- ควรมีระบบการสื่อสารการทำงานระหว่าง site งาน โรงงานและฝ่ายแบบที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- ปรับปรุงดูแลสวัสดิการ ความเป็นอยู่ของพนักงานที่ประจำ site งานมากกว่านี้
- น่าจะมีการให้หยุดงานวันเสาร์
- มีการปลูกจิตสำนึกให้รักองค์กร
- ควรมีการฝึกอบรมมุ่งเน้นคุณภาพการทำงาน
- แก้ไขปัญหาที่พบในปัจจุบันในเรียบริ้อย สร้างระบบและมาตรฐานการทำงานใหม่
- อยากให้มีแผนงานประจำปี ประจำไตรมาส เพื่อจะได้ทำงานอย่างมีระบบแบบแผน
- อยากให้มีชุดเครื่องแบบ เพื่อความเป็นระเบียบ

#### 4.2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- มีนโยบายการบริหารบุคคลที่ชัดเจนมีมาตรฐาน
- มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ของพนักงานและพนักงานกับผู้บริหาร และภายในแผนก
- มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีกิจกรรมนำเที่ยว
- จัดให้มีการฝึกอบรมด้าน เทคโนโลยี การศึกษาดูงานออลูมิเนียม / กระจก
- ระบบการปรับเงินเดือน โบนัส ให้มีมาตรฐานและยุติธรรม
- ความชัดเจนในงานที่รับผิดชอบของแต่ละแผนก
- การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงานจะได้รับอย่างทั่วถึง
- การพิจารณาผลงานจะชัดเจน ไม่ใช่เป็นการเหมาลงโทษทั้งหมด
- อยากให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
- จัดอบรมงานในแผนกอย่างลึกซึ้ง เพราะพนักงานบางคนทำงานยังไม่รู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้
- มีระบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ
- มีการมอบรางวัล ประกาศเกียรติคุณพนักงานที่ทำงาน 10 ปี 15 ปี 20 ปี หรือมากกว่า

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความคิดเห็นอื่นๆที่เกี่ยวกับปัญหาและสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆซึ่งเป็นความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด การอภิปรายผลการศึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงในการยกระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านให้สูงขึ้น และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านการทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.74 และ 3.73 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ รู้สึกว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ด้านลักษณะงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ทำอยู่ไม่บันเทิงหรือมีความสุข (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทมีให้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) ด้านผู้บังคับบัญชา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พอใจในประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้า

งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) **ด้านเพื่อนร่วมงาน** ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) **ด้านความมั่นคงในการทำงาน** ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20)

### 5.1.2 ความคิดเห็นอื่น ๆ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถาม ปลายเปิด สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.2.1 ปัญหาและสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบการบริหารและนโยบายในการดูแลบุคลากรยังไม่มีมาตรฐาน ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างแผนก การจัดจำนวนคนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความปลอดภัยในการทำงานมีน้อย ไม่มีเครื่องป้องกัน ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีเพียงพอ การจัดตำแหน่งหัวหน้างานที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงความสามารถ สวัสดิการและผลประโยชน์สำหรับพนักงานประจำหน่วยงานยังไม่เหมาะสมและจูงใจ หัวหน้างานไม่รับผิดชอบโยนความผิดให้ลูกน้อง บริษัทให้ความสำคัญระหว่างพนักงานในสำนักงานและหน่วยงานก่อสร้างไม่เท่ากัน

5.1.2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพิ่มสวัสดิการ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือ ประกันชีวิต มี Work Flow การทำงาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน ให้ความสำคัญ เรื่องความปลอดภัย ด้านบุคลากร อุปกรณ์ กฏระเบียบ มีการอบรมความปลอดภัย เงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างแผนกเดือนละเพื่อการประสานงานและติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ควรมีระบบการสื่อสารการทำงานระหว่าง site งาน โรงงานและฝ่ายแบบที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากกว่านี้ มีการปลูกจิตสำนึกให้รักองค์กร ควรมีการฝึกอบรมมุ่งเน้นคุณภาพการทำงาน

5.1.2.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ ควรจัดให้มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ของพนักงานและพนักงานกับผู้บริหาร และภายในแผนก มีการตรวจสุขภาพประจำปี มีกิจกรรมนำเที่ยว จัดให้มีการฝึกอบรม การศึกษาดูงานอนุภูมิภาค / กระจก มีระบบการปรับเงินเดือน โบนัสที่มีมาตรฐานและยุติธรรม การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ให้พนักงานจะได้รับอย่างทั่วถึง อยากให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีระบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ



## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ก เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบความพึงพอใจ 7 ด้าน จึงขอนำเสนอการอภิปรายผล ออกเป็น 2 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ส่วนปัจจัยค้ำจุน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.1.1 ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมายความว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นงานการออกแบบ ผลิต และติดตั้งผนังกระจก(Curtain Wall)อาคารสูงหรืออาคารขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความภูมิใจและรักในงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้การมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ซึ่งจะมีเทคนิควิธีการทางด้านงานผนังกระจก (Curtain Wall)จากภายในและต่างประเทศใหม่ๆเข้ามาเสมอ ทำให้สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และจากการสนับสนุนของบริษัท รวมถึงงานที่ทำอยู่มีลักษณะไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ เพราะโครงการที่บริษัทได้รับแต่ละโครงการจะมีโครงสร้างที่แตกต่างกัน ทำให้ลักษณะงานที่พนักงานไปทำงานแต่ละโครงการมีสภาพที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความท้าทายและกระตุ้นความต้องการในการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึง งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและการสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อยหรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ค่อนข้างที่จะมีผลต่อสุขภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทอาจจะยังจัดการเครื่องป้องกันไม่ทั่วถึงหรือมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานและให้ความสำคัญนโยบายด้านความปลอดภัยอย่างทั่วถึงและจริงจัง

5.2.1.2 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ดังนี้ ความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว ความ

พอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ  
หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน จะไม่เปลี่ยนงานไป  
ทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้ การทำงานที่หน่วยงานที่ทำมีโอกาสดำเนินการ  
และในการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม ตรงตามแนวคิด  
ของ Edwin Locke ได้กล่าวถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)  
ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือ  
ความหวังที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึง  
ความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของวุฒิปริญญา แก้ว  
ศิริชัย(2548:72) พบว่าพนักงานของบริษัท ไทยฟูจิซีรี่ส์ จำกัด มีความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความก้าวหน้าขึ้นอยู่กับ  
ความสามารถเฉพาะบุคคล และ

5.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัย  
สุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี  
หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และเป็นปัจจัยที่มา  
จากภายนอกตัวบุคคล

5.2.2.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับ  
ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน  
เหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำ เนื่องจากเมื่อต้นปี 2550 มีการปรับเงินเดือนที่  
ค่อนข้างสูง และมีการจ่ายโบนัสในอัตราที่สูงกว่า 3 ปีที่ผ่านมาทำให้ลดความพึงพอใจของ  
พนักงานได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังไม่พึงพอใจเท่าที่ควรคือพนักงานระดับ  
ล่างที่มีฐานเงินเดือนค่อนข้างต่ำ ส่วนสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม พนักงานส่วน  
หนึ่งมีความรู้สึกที่อัตราเงินเดือนที่พนักงานได้รับต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงาน ซึ่งทางบริษัทได้มีการ  
การศึกษาเรื่องอัตราเงินเดือนเมื่อเมษายนที่ผ่านมา โดยเปรียบเทียบกับผลการสำรวจค่าจ้างของ  
กลุ่มธุรกิจที่ทำกิจการใกล้เคียงกันพบว่า โดยส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนอยู่ในระดับเดียวกับ  
ตลาดแรงงาน บางตำแหน่งสูงกว่าและมีบางตำแหน่งต่ำกว่า ทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พึง  
พอใจในระดับหนึ่ง ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึงว่า ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรือ  
อย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้  
ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรมและเท่าเทียมกัน จะทำให้คนเกิดความพอใจ และตรงกับแนวคิดของ  
ฮาร์เรลล์ ได้กล่าวถึงว่า รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นและดึงดูด  
คนให้อยู่ในองค์กรต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ยูนิท ฉายสุวรรณ(2548:86) พบว่า  
พนักงานของบริษัท Siemens Limited มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและ  
สวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2.2 ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความ  
พึงพอใจในระดับมาก(เกือบอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41) หมายความว่า ส่วน

ใหญ่พอใจหน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน เพราะมีการจัดแบ่งแต่ละแผนกอย่างชัดเจน มีโต๊ะทำงาน เก้าอี้และมีการใช้Partitionกั้นระหว่างแผนก รวมถึงมีกฎระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีการติดประกาศ อย่างเป็นทางการ และมอบหมายให้หัวหน้างานไปสื่อสารให้พนักงานรับทราบอย่างทั่วถึง ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึงว่า สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไรวัลลี อุทัยนา (2548:53) พบว่าพนักงานของบริษัท บางกอกเซ็นเตอร์ลิสซิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางมีอยู่หลายข้อ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงาน โดยเฉพาะหน่วยงานก่อสร้างแต่ละแห่งอยู่หลายที่ ดังนั้นการจัดให้พนักงานที่มีที่พักห่างไกลมากอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ ส่วนการความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องคณะกรรมการความปลอดภัยได้หมดวาระไปตั้งแต่ต้นปี 2549 และบริษัทไม่มีการจัดตั้งขึ้นมาทดแทนทำให้ขาดการควบคุมติดตามบริหารจัดการด้านความปลอดภัย ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกความพึงพอใจลดลง

5.2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมายความว่า หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเองพอที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน เนื่องด้วยในสภาพการทำงานเป็นโครงการก่อสร้าง ที่ต้องมีความสัมพันธ์ของแผนกออกแบบ ก่อสร้าง ที่ต้องประสานงานกันตลอด รวมถึงการทำงานที่หน่วยงานก่อสร้าง เป็นปัจจัยสำคัญทำให้หัวหน้างานต้องมีการประสานงานใกล้ชิดกับพนักงานตลอด และทำงานร่วมกันมานานทำให้มีความรู้ผูกพันกับหัวหน้างาน เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ พอใจหัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ หัวหน้างานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษลูกน้องด้วยความยุติธรรม หัวหน้างานได้แจ้งความเคลื่อนไหวในงานให้ลูกน้องทราบเสมอ และพอใจในประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึง หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรคณานันท์ มั่นขันธ์(2549:70) พบว่าพนักงานของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเวชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

5.2.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมายความว่า เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือเสมอ ได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงาน เนื่องด้วยพนักงานส่วนใหญ่ทำงานร่วมกันมานาน โดยเฉลี่ยมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ทำงานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดี มีความรักสามัคคีกันดีไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ดีไม่เกียจคร้านทำงาน ตรงกับแนวคิดของ Edwin Locke ได้กล่าวถึงเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน และตรงกับแนวคิดของ ฮาร์เรลล์ ได้กล่าวถึงว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิจารณ์ คงคาน้อย(2547:57) พบว่าพนักงานของฝ่ายผลิตน้ำบางเขนของการประปานครหลวง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

5.2.2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งจากผลศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หมายความว่า การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง พิจารณาได้จากอายุการทำงานของพนักงานที่ทำงานอยู่กับบริษัทเป็นเวลานาน แม้ในช่วงที่บริษัทประสบภาวะวิกฤตช่วงปี 2540 ก็ไม่มีการลดจำนวนพนักงาน รวมถึงบริษัทเป็นบริษัทคนจีนที่ร่วมลงทุนกับบริษัทนโยบายการจ้างงานจะจ้างจนพนักงานเกษียณอายุ พนักงานสามารถทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุได้ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคง รวมถึงลักษณะธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจเฉพาะด้านที่มีบริษัทที่เป็นคู่แข่งกันไม่มาก และแนวโน้มการก่อสร้างอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะใช้ผนังกระจก(Curtain Wall)ซึ่งมีน้ำหนักเบาและทนทานแทนผนังก่ออิฐถือปูน ทำให้เป็นบริษัทที่มั่นคงและปลอดภัย มีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท ที่น่าสังเกตพนักงานไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่าน่าจะเป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทมานานที่มีความรู้สึกเช่นนี้ ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกที่แตกต่างออกไป ตรงกับแนวคิดของ ฮาร์เรลล์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปองพล อัมพันธ์(2548:75) พบว่าข้าราชการทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ใน กองยานพาหนะกรมการขนส่งทางบก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและจากคำถามเปิดในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงในการยกระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อพนักงานและองค์กร ดังนี้

5.3.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นด้านปัจจัยค่าจ้าง ที่ทางบริษัทต้องพยายามลดปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจให้น้อยที่สุด ควรพิจารณาด้านเงินเดือนให้สามารถแข่งขันกับบริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกันโดยปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกับตลาดแรงงานหรือสูงกว่า รวมถึงควรมีเครื่องมือ หรือระบบในการวัดผลงานที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส รวมถึงปรับปรุง เพิ่มเติม สวัสดิการให้จูงใจและเป็นประโยชน์อย่างทั่วถึงกับพนักงาน เช่น การประกันชีวิตสำหรับพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานก่อสร้าง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น

5.3.2 ด้านสภาพของการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานและสุขภาพที่ดี บริษัทควรจัดหาอุปกรณ์ป้องกันที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีการเปลี่ยนเมื่ออุปกรณ์หมดสภาพ เน้นเรื่องความปลอดภัยในการทำงานอย่างจริงจัง โดยต้องจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยไปตรวจสอบควบคุมดูแลความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงนโยบายความปลอดภัย จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัย และทั่วถึง รวมถึงการจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานทุกปี

5.3.3 ด้านผู้บังคับบัญชา ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้มากขึ้น โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเน้นให้ผู้บริหารได้มีการสื่อสารกับพนักงาน โดยการจัดประชุมอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

5.3.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ให้มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความสามัคคี มีความจริงใจต่อกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา และสันทนาการเพื่อให้พนักงานทุกแผนกได้พบปะและทำกิจกรรมร่วมกันทุกเดือน

5.3.5 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ควรมีการจัดให้มีการพัฒนาสายอาชีพ(Career path) อย่างเป็นรูปธรรม ะระบบและหลักเกณฑ์ในความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน มีการส่งเสริมและพัฒนา ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องของพนักงานทุกระดับ

5.3.6 ด้านลักษณะงาน มีการหมุนเวียนงานในแผนกเพื่อให้เกิดความรอบรู้และความหลากหลายในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทำงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถ

## 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหรือผู้บังคับบัญชาระยะหนึ่ง รวมถึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การสื่อสารภายในองค์กร การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้การศึกษารอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงควรแบ่งกลุ่มพนักงานระหว่างสำนักงาน และหน่วยงานก่อสร้าง จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริงมากกว่าที่ศึกษาในภาพรวมอย่างเดียว

5.4.2 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้มีข้อจำกัดสำหรับการวิเคราะห์ผลที่ได้รับ เพื่อให้การแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลถูกต้องและครอบคลุมลึกซึ้งได้ผลใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามด้วย

## บรรณานุกรม

กิ่งแก้ว สุนทรปิติภัทรและอภิรดี ศานติศาสน์.2547. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานบริษัท อินเทลลิเจน ออโตเมชั่น จำกัด.สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต.โครงการบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จุฑามาศ โพธิศรี.2549.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อีโพรเซอริ่ง จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต.โครงการบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จุฑารัตน์ เฟิงมาก.2548.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต.คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์.2547 การจัดการทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.2540.พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช

เทวินทร์ กองพร.2541.ความพึงพอใจในงานของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต.คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สมบูรณ์..2549 จากองค์กรแห่งการเรียนรู้ สู่องค์กรเปี่ยมสุข.กรุงเทพฯ: ประชาสัมพันธ์สยาม

นิมะ หุตาคม. 2541.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีโทรทัศน์ไอทีวี.ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษิต.คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.2543 จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีการพิมพ์.

พรพรรณ ลิ้มปุกทัย และคณะ.2548.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาโรงงานแปรรูป(ลพบุรี) บริษัท สหฟาร์ม จำกัด.รายงานวิจัยสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต.คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ยุวנית ฉายสุวรรณ.2548.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท Siemens Limited.สารนิพนธ์ ปริญญาโท.โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจารณ์ คงคาน้อย.2547.การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต น้ำบางเขนของการประปานครหลวง.สารนิพนธ์ ปริญญาโท.โครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิเชียร วิทย์อุดม.2548.ภาวะผู้นำ.กรุงเทพมหานคร.บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- วุฒิชัย จำนง และปภาวดี ดุลยจินดา.2527. เอกสารการสอนชุดพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ 8-12. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วุฒิพงษ์ แก้วหิรัญ.2548.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟูจิซีร็อก จำกัด.ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วรคณานันท์ มั่นขันธุ์.2549.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเวชธานี.สารนิพนธ์ ปริญญาโท.โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี เพชรมุด. 2530.มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์
- อิสราภรณ์ เดชวรรณ.2548.ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม เครื่องประดับ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท แอลฟา คราฟท์ เวิร์ค จำกัด.ภาคนิพนธ์ ศิลป ศาสตรมหาบัณฑิต.คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุไรวลี อุทัยนา.2548.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของบริษัท บางกอกเซ็นทรัลลิซซิ่ง จำกัด.สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต.โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ภาคผนวก ก

ตารางแสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( ก )  
 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
 บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด  
 ในภาพรวมทั้งหมดและภาพรวมที่จำแนกตามรายด้าน (n=113)

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	จำนวน (ร้อยละ)					X	SD	ความ หมาย
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<b>ในภาพรวม</b>		3 (2.7)	36 (31.9)	72 (63.7)	2 (1.8)	3.65	.57	มาก
<b>จำแนกรายด้าน</b>								
ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	1 (.9)	21 (18.6)	50 (44.2)	40 (35.4)	1 (.9)	3.17	.77	ปาน กลาง
ด้านลักษณะงานที่ทำ		3 (2.7)	29 (25.7)	75 (66.4)	6 (5.3)	3.74	.59	มาก
ด้านสภาพและ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	1 (.9)	12 (10.6)	43 (38.1)	54 (47.8)	3 (2.7)	3.41	.75	มาก
ด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน	1 (.9)	9 (8.0)	60 (53.1)	37 (32.7)	6 (5.3)	3.34	.74	ปาน กลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา		5 (4.4)	27 (23.9)	69 (61.1)	12 (10.6)	3.78	.69	มาก
ด้านการทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงาน	2 (1.8)	5 (4.4)	29 (25.7)	63 (55.8)	14 (12.4)	3.73	.80	มาก
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	1 (.9)	5 (4.4)	45 (39.8)	50 (44.2)	12 (10.6)	3.59	.78	มาก

**ตารางแสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**  
**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน**  
**บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเซ็นทรัล จำกัด ในแต่ละหัวข้อคำถาม (n=113)**

ความพึงพอใจ	จำนวน (ร้อยละ)					X	S.D.	ความหมาย
	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก			
<b><u>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</u></b>								
1.พอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	1 (.9)	18 (15.9)	33 (29.2)	60 (53.1)	1 (.9)	3.37	.79	ปานกลาง
2.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับ ความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่	1 (.9)	14 (12.4)	41 (36.3)	56 (49.6)	1 (.9)	3.37	.75	ปานกลาง
3.การปรับเงินเดือนและโบนัสที่ผ่านมามีความเหมาะสม	5 (4.4)	18 (15.9)	36 (31.9)	51 (45.1)	3 (2.7)	3.26	.91	ปานกลาง
4.สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม ยุติธรรม	2 (1.8)	28 (24.8)	44 (38.9)	35 (31.0)	4 (3.5)	3.10	.88	ปานกลาง
5.อัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่ต่ำกว่าอัตรา ตลาดแรงงาน	1 (.9)	24 (21.2)	70 (61.9)	15 (13.3)	3 (2.7)	2.96	.70	ปานกลาง
<b><u>ด้านลักษณะงานที่ทำ</u></b>								
6.พอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน		5 (4.4)	13 (11.5)	85 (75.2)	10 (8.8)	3.88	.61	มาก
7.งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ		2 (1.8)	25 (22.1)	77 (68.1)	9 (8.0)	3.82	.59	มาก
8.พอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะทำให้มี โอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ	1 (.9)	6 (5.3)	26 (23.0)	66 (58.4)	14 (12.4)	3.76	.77	มาก
9.งานที่ทำอยู่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ		13 (11.5)	35 (31.0)	58 (51.3)	7 (6.2)	3.52	.78	มาก
10.งานที่ทำอยู่ไม่บั่นทอนสุขภาพ	4	27	32	42	8	3.20	1.00	ปานกลาง

	(3.5)	(23.9)	(28.3)	(37.2)	(7.1)			
11.พอใจในหน่วยงานที่แบ่งหน้าที่และความผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน	2	13	35	58	5	3.45	.82	มาก
	(1.8)	(11.5)	(31.0)	(51.3)	(4.4)			
12.งานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไป	3	17	47	44	2	3.22	.82	ปานกลาง
	(2.7)	(15.0)	(41.6)	(38.9)	(1.8)			

### ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

13.พอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทมีให้	4	34	16	54	5	3.19	1.03	ปานกลาง
	(3.5)	(30.1)	(14.2)	(47.8)	(4.4)			
14.หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน	2	15	22	70	4	3.52	.84	มาก
	(1.8)	(13.3)	(19.5)	(61.9)	(3.5)			
15.สำนักงานมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหาจัดเก็บ	5	16	37	53	2	3.27	.89	ปานกลาง
	(4.4)	(14.2)	(32.7)	(46.9)	(1.8)			
16.มีความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงาน	6	22	14	65	6	3.38	1.03	ปานกลาง
	(5.3)	(19.5)	(12.4)	(57.5)	(5.3)			
17.กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม	2	12	38	60	1	3.41	.76	มาก
	(1.8)	(10.6)	(33.6)	(53.1)	(.9)			
18.บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3	17	37	50	6	3.35	.89	ปานกลาง
	(2.7)	(15.0)	(32.7)	(44.2)	(5.3)			

### ด้านความก้าวหน้าในการ

#### ทำงาน

19.พอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า	3	10	31	63	6	3.52	.84	มาก
	(2.7)	(8.8)	(27.4)	(55.8)	(5.3)			
20.หน่วยงานมีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน	3	19	47	39	5	3.21	.87	ปานกลาง
	(2.7)	(16.8)	(41.6)	(34.5)	(4.4)			

21.พอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะ ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะ ให้มากขึ้นเสมอ	3	23	30	50	7	3.31	.96	ปานกลาง
	(2.7)	(20.4)	(26.5)	(44.2)	(6.2)			
22.การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปได้ อย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม	3	19	56	32	3	3.12	.81	ปานกลาง
	(2.7)	(16.8)	(49.6)	(28.3)	(2.7)			
23.เมื่อสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัท จะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	1	3	57	42	10	3.50	.73	มาก
	(.9)	(2.7)	(50.4)	(37.2)	(8.8)			
24.บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่งงานที่ เหมาะสมกับงานแล้ว		15	40	52	6	3.43	.79	มาก
		(13.3)	(35.4)	(46.0)	(5.3)			
25. จะไม่เปลี่ยนงานไปทำงานอยู่ใน องค์กรอื่นที่มีโอกาสก้าวหน้ากว่านี้	2	19	55	30	7	3.19	.85	ปานกลาง
	(1.8)	(16.8)	(48.7)	(26.5)	(6.2)			
26.การทำงานที่หน่วยงานมีโอกาส ก้าวหน้า	3	20	52	35	3	3.13	.83	ปานกลาง
	(2.7)	(17.7)	(46.0)	(31.0)	(2.7)			
<b><u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u></b>								
27.พอใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้างาน ในปัจจุบัน	1	3	22	78	9	3.81	.65	มาก
	(.9)	(2.7)	(19.5)	(69.0)	(8.0)			
28.เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้า งานเต็มใจให้คำปรึกษา ชี้แนะ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ	1	4	25	70	13	3.80	.72	มาก
	(.9)	(3.5)	(22.1)	(61.9)	(11.5)			
29.หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็น กันเอง	1	3	20	77	12	3.85	.67	มาก
	(.9)	(2.7)	(17.7)	(68.1)	(10.6)			
30.หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษ ลูกน้องด้วยความยุติธรรม		7	45	56	5	3.52	.68	มาก
		(6.2)	(39.8)	(49.6)	(4.4)			
31.หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบ	2	8	31	66	6	3.58	.78	มาก
	(1.8)	(7.1)	(27.4)	(58.4)	(5.3)			

32.หัวหน้างานมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ	1	10	30	64	8	3.60	.79	มาก
	(.9)	(8.8)	(26.5)	(56.6)	(7.1)			
33.หัวหน้าได้แจ้งความเคลื่อนไหวในงานให้ลูกน้องทราบเสมอ	1	15	31	61	5	3.48	.81	มาก
	(.9)	(13.3)	(27.4)	(54.0)	(4.4)			
34.ท่านพอใจในประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน	2	17	36	49	9	3.41	.90	มาก
	(1.8)	(15.0)	(31.9)	(43.4)	(8.0)			
35.หัวหน้าของท่านทำงานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	2	7	39	55	10	3.57	.81	มาก
	(1.8)	(6.2)	(34.5)	(48.7)	(8.8)			
<b><u>ด้านการทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงาน</u></b>								
36.เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี	1	7	13	72	20	3.91	.79	มาก
	(.9)	(6.2)	(11.5)	(63.7)	(17.7)			
37.เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือเสมอ	1	7	30	63	12	3.69	.78	มาก
	(.9)	(6.20)	(26.5)	(55.8)	(10.6)			
38.ได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน		4	50	58	1	3.50	.58	มาก
		(3.5)	(44.2)	(51.3)	(.9)			
39.เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงาน	2	15	26	67	3	3.48	.82	มาก
	(1.8)	(13.3)	(23.0)	(59.3)	(2.7)			
40.เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก	3	15	32	52	11	3.47	.94	มาก
	(2.7)	(13.3)	(28.3)	(46.0)	(9.70)			
41.เพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงาน	1	15	35	50	12	3.50	.89	มาก
	(.9)	(13.3)	(31.0)	(44.2)	(10.6)			
42.เพื่อนร่วมงานมีความรักสามัคคีกันดี	3	8	33	57	12	3.59	.87	มาก
	(2.7)	(7.1)	(29.2)	(50.4)	(10.6)			
43.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี	1	5	20	76	11	3.81	.71	มาก
	(.9)	(4.4)	(17.7)	(67.30)	(9.7)			

### ด้านความมั่นคงในการทำงาน

44.การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึก ปลอดภัยและมั่นคง		7	30	66	10	3.70	.72	มาก
		(6.2)	(26.5)	(58.4)	(8.8)			
45.ไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่นแม้ว่า จะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า	1	7	61	36	8	3.38	.75	ปานกลาง
	(.9)	(6.2)	(54.0)	(31.9)	(7.1)			
46.มีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการ ทำงานกับบริษัท		4	45	57	7	3.59	.66	มาก
		(3.5)	(39.8)	(50.4)	(6.2)			
47.จะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึง เกษียณอายุ	3	7	75	20	8	3.20	.77	ปานกลาง
	(2.7)	(6.2)	(66.4)	(17.7)	(7.1)			

---

## ภาคผนวก ข



## แบบสอบถาม ( ข )

### เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษา และสรุปหาระดับความพึงพอใจในการนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการภายในบริษัท แบบสอบถามนี้จะเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานให้มากที่สุด จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุดโดยตอบให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณล่วงหน้าในความกรุณาอันดีเยี่ยมของท่าน มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามความเห็นของท่าน

---

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง
2. อายุ .....ปี
3. ตำแหน่ง.....
4. วุฒิการศึกษา  
( ) 1. ม.6,ปวช.,หรือต่ำกว่า ( ) 2. ปวส.,อนุปริญญา  
( ) 3. ปริญญาตรี ( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**คำชี้แจง :** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็นเป็นอย่างไรต่อข้อความเหล่านั้น มากน้อยเพียงใด โดยให้ท่านเลือกระดับเดียวต่อหนึ่งคำถาม และขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก
<b>เงินเดือนและสวัสดิการ</b>					
1.ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน					
2.เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่					
3.การปรับเงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมามีความเหมาะสม					
4.สวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม					
5.ท่านรู้สึกว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่ำกว่าอัตราตลาดแรงงาน					
<b>ลักษณะงาน</b>					
6.ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
7.งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
8.ท่านพอใจกับงานที่ทำอยู่เพราะทำให้ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ					
9.งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะซ้ำซากน่าเบื่อ					
10.งานที่ท่านทำอยู่บั่นทอนสุขภาพของท่าน					
11.ท่านพอใจในหน่วยงานของท่านที่แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน					
12.งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไป					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก
<b>สภาพการทำงาน</b>					
13. ท่านพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทให้					
14. หน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน					
15. สำนักงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ					
16. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับที่ทำงาน					
17. กฎ ระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้อง และเหมาะสม					
18. บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
<b>ความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
19. ท่านพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า					
20. หน่วยงานของท่านไม่มีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน					
21. ท่านพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ					
22. การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม					
23. ถ้าท่านสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก
24. บริษัทมีการจัดระดับตำแหน่ง งานที่เหมาะสมกับงานแล้ว					
25. ท่านคอยจังหวะที่จะเปลี่ยน งานไปทำงานอยู่ในองค์กรอื่นที่มี โอกาสก้าวหน้ากว่านี้					
26. การทำงานที่หน่วยงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้ามีน้อย					
<b>ผู้บังคับบัญชา</b>					
27. ท่านพอใจที่จะทำงานร่วมกับ หัวหน้างานในปัจจุบัน					
28. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานเต็มใจให้คำปรึกษา ชี้แนะ ช่วยเหลือแก้ไขเสมอ					
29. หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและ เป็นกันเองกับท่าน					
30. หัวหน้างานของท่านให้รางวัล หรือลงโทษลูกน้องด้วยความ ยุติธรรม					
31. หัวหน้างานของท่านมีความ เป็นธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ					
32. หัวหน้างานของท่านมีการ มอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่าง ยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ					
33. หัวหน้างานของท่านได้แจ้งความ เคลื่อนไหวในงานให้ลูกน้องทราบ เสมอ					
34. ท่านไม่พอใจในประสิทธิภาพ ในการทำงานของหัวหน้างาน					
35. หัวหน้างานของท่านทำงานแบบมี แผนการทำงานอย่างเป็นระบบ					
<b>เพื่อนร่วมงาน</b>					
36. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ ความร่วมมือและช่วยเหลือ เกี่ยวกับงานด้วยดี					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างมาก
37.เมื่อมีเรื่องเดือดร้อนเพื่อนร่วมงานมักช่วยเหลือท่านเสมอ					
38.ท่านได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
39.เพื่อนร่วมงานของท่านมักเกี่ยวข้องกับทำงาน					
40.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความซัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก					
41.เพื่อนร่วมงานทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน					
42.เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักสามัคคีกันดี					
43.เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ดี					
<b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>					
44.การทำงานกับบริษัททำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง					
45.ท่านไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า					
46.ท่านมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท					
47.ท่านจะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ					

**ส่วนที่ 3** ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามความเห็นของท่าน

**1.** ปัญหาและสิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**2.** ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงต่างๆ เพื่อให้ท่านเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**3.** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบแบบสอบถาม ( ค )

การหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของ Cronbach

ตารางผนวกที่ ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน รายข้อ  
(Item – total Statistics)

คำถามที่	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	115.9667	228.1023	.5619	.8951
2	152.9000	229.2655	.5272	.8956
3	15.9000	229.4034	.4964	.8960
4	153.1667	232.9023	.4112	.8972
5	153.0667	249.5126	-.2483	.9056
6	152.3667	236.0333	.4209	.8974
7	152.4333	234.6678	.4317	.8971
8	152.4667	241.0851	.0958	.9008
9	152.7333	235.8575	.3067	.8985
10	153.0667	236.2023	.2075	.9006
11	152.7000	224.9069	.7397	.8928
12	152.9333	233.1378	.4284	.8970
13	153.2333	235.2885	.2672	.8993
14	152.8667	235.0851	.3127	.8985
15	152.9333	243.8575	-.0308	.9025
16	152.3667	234.6540	.3162	.8385
17	152.7000	226.4931	.7614	.8931
18	152.7333	240.9609	.1222	.9002
19	152.8000	235.2690	.3166	.8984
20	153.2667	243.1678	-.0027	.9023
21	152.8667	237.0851	.2329	.8995
22	153.1333	233.4299	.4613	.8967
23	152.8333	238.0057	.3280	.8983
24	152.9667	228.2402	.6608	.8942
25	153.1667	228.6264	.5067	.8958
26	153.2667	229.4437	.6205	.8948
27	152.5333	229.0851	.6936	.8942
28	152.4667	228.0506	.7053	.8939
29	152.4333	237.5644	.4123	.8978



30	152.7667	228.3920	.5997	.8947
31	152.7667	225.3575	.6571	.8936
32	152.6333	228.0333	.6423	.8943
33	152.4667	231.0851	.5603	.8956
34	152.8667	249.2230	-.2214	.9061
35	152.4667	230.5333	.5472	.8956
36	152.5000	225.0172	.6703	.8934
37	152.6667	232.5057	.4478	.8968
38	152.7667	238.5299	.2526	.8990
39	153.1667	258.9023	-.5583	.9103
40	153.0333	230.6540	.4808	.8962
41	152.9667	233.4126	.3391	.8983
42	152.8667	226.1195	.5878	.8945
43	152.5000	229.5000	.5877	.8950
44	152.7333	233.6506	.4654	.8967
45	152.9000	234.2310	.3521	.8980
46	152.8000	237.7517	.3354	.8982
47	153.0000	227.5862	.5641	.8950

---

ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients) ของข้อคำถามระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

จำนวนตัวอย่าง	=	30	ราย
จำนวนข้อคำถาม	=	47	ข้อ
Alpha	=	0.8996	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล      นายปริญญา สัตยธรรม  
วัน/เดือน/ปีเกิด    31 มีนาคม 2505  
การศึกษา      ปริญญาตรี รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ตำแหน่ง      ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป  
บริษัท      บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด